平成１７年１月１４日

国土交通省自動車交通局技術安全部
審査課長　増井　潤　殿

株式会社タダノ
取締役社長　多田野宏

業務改善の報告

平成１６年１２月１０日付「欠陥車関連業務に係る業務改善指示（国自審第１５６７号）」につきまして、下記のとおりご報告申し上げます。

記

１．目的：製品安全の徹底を図ります。
・リコール制度に対する意識の向上を図ります。
・リコール届出を早期に行うための適切な措置を講じます。

２．基本方針：感度アップ・レベルアップ・スピードアップを基本に、改善・再発防止を図ります。

３．基本的な業務改善内容

１）リコール制度に対する意識の向上

全社員を対象にリコール制度についての教育を実施し、制度に対する理解と認識の向上を図るとともに、今回のリコール届出に至る経緯について説明し、安全に対する意識の向上を図ります。

（具体的内容）

①平成17年2月末を目処に各部門毎にリコール制度理解のための研修を実施します。
予定：平成17年1月17日開催の品質会議にて各部門長への１次研修を実施します。
その後、2月1日～2月末までに各部門長がインストラクターとなり、部門内研修を実施します。

②平成17年1月5日に、今回のリコール問題に関する社長自らの考えをグループ全社員に示すと共に周知し、徹底を図りました。

２）リコールの早期届出を行うための措置（平成１７年２月１日以降実施）

①リコール処理体制を見直します。

②市場の製品不具合の情報収集システムを改善します。

イ．市場の製品不具合情報を、幅広く収集できるシステムを構築します。

ロ．その情報を一元的に管理にすることにより、小さな情報も見逃さず分析に結びつけます。

（具体的内容）

現在は、全国の支店や営業所より、品質保証部が「状況報告書」及び「クレーム申請書」、サービス部が「事故報告書」を入手しておりますが、平成17年2月1日以降は、品質安全部（改称）がこれらを一元的に入手し管理するとともに、取扱いミスによる情報等も吸い上げできる方策を検討します。

③品質保証部を品質安全部と改称するとともに、品質安全部内に緊急安全対策課を新設し、緊急重要不具合について、迅速かつ、十分な調査、分析、評価が行えるよう人員を増強します。

④リコール委員会の再編強化策として、市場製品不具合の改善措置までの業務フローを見直し、リコール検討部会を新設します。

⑤リコール届出に係わる意思決定の明確化・迅速化を図ります。

イ. 市場製品の安全に係わる緊急重要案件については、リコール検討部会で迅速対応します。

ロ. 品質会議でリコール案件の改善措置について審議します。

ハ. リコール委員会で届出可否を最終審議のうえ、経営会議で承認後リコール届出します。

ニ. 緊急案件については、上記会議を随時開催し、迅速に意思決定します。

3）製品の安全性の向上対策

①新規開発製品及び市場製品の評価機能を強化するため、品質安全部による試験関連担当部署への品質監査を強化します。

②お客様への製品取扱いについてのお願いを周知徹底します。

イ. 重要品質不具合情報の開示を迅速に行います。

ロ. 注意銘板・取扱説明書等の表現を見直し、禁止事項を明確化します。

ハ. 正しい使用と適切なメンテナンスの実施について周知徹底します。

（具体的内容）

・銘板・取説委員会を新設して、平成17年4月末を目処に、曖昧な表現を見直し、基準を作成します。

・平成17年4月末を目処に、取扱いを誤ると重大事故につながる場合を抽出するとともに、メンテナンス内容の整備を行い、取扱い注意事項やメンテナンスに関する「サービス情報」を作成します。

これらの「サービス情報」を使用し、お客様への直接訪問、ホームページへの掲載等を通じて周知徹底します。

4）リコール届出車両の早期改修対策等

①リコール届出１３３２の改善工事プロジェクトを編成します。

・今回のリコール届出に係わる逆ステアリングの安全装置の改善工事を確実かつ迅速に実施するため、平成16年12月20日に市場品質プロジェクトを編成しました。平成17年6月末を完了の目処とし、できる限りの前倒しを図ります。

②市場製品の不具合対策プロジェクトを編成します。

・今回のリコール届出に至る経緯を踏まえ、過去１０年間に全国の支店・営業所から報告があったすべての不具合及び品質案件について、平成17年2月末を目処に改めて検討・分析のやり直しを行い、人的・物的損害を生じさせる可能性のある不具合及び品質案件については、リコール届出を含めた必要な措置を講じます。

・プロジェクト完了後も、本プロジェクトの考えを継続運用します。

4．今後の会社のあり方と製品づくりの考え方

今回の事態は、一般の方々にご心配やご迷惑をお掛けすることとなりました。

今後は、単にリコール制度を遵守するにとどまらず、広く法令遵守といったコンプライアンスはもちろんのこと、企業としての社会的責任を果たし、かつ社会に貢献できる会社づくりを目指して参ります。

また、工事現場等の限られた場所だけでなく、一般公道を安全に走行し、一般の方々や社会に受け容れていただけるに足る『安全と品質』を備えた製品づくり、また、幅広いお客様にお使いいただける安全な製品づくりを目指して参ります。

以上